

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Pembahasan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 <i>Goal Setting Theory</i> .....	9
2.1.2 Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....	11
2.1.2.1 Definisi <i>Total Quality Management</i> .....	11
2.1.2.2 Karakteristik <i>Total Quality Management</i> .....	12
2.1.2.3 Aktivitas-Aktivitas <i>Total Quality Management</i> .....	17
2.1.2.4 Rangkaian Hasil <i>Total Quality Management</i> .....	17
2.1.2.5 Prinsip <i>Total Quality Management</i> .....	21
2.1.2.6 Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	24
2.1.2.7 Implementasi <i>Total Quality Management</i> .....	25
2.1.3 Keunggulan kompetitif .....	27
2.1.3.1 Pengertian dan Konsep Keunggulan Kompetitif .....	27
2.1.3.2 Strategi Memperoleh Keunggulan Bersaing .....	29

2.1.3.3 Indikator Keunggulan Bersaing.....	31
2.1.4 Hubungan TQM dengan Keunggulan Kompetitif .....	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Konseptual .....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	40
2.4.1 Hubungan Fokus Pelanggan Terhadap Keunggulan Kompetitif .....	40
2.4.2 Hubungan Perbaikan Sistem Terhadap Keunggulan Kompetitif.....	41
2.4.3 Hubungan Pendidikan Pelatihan Terhadap Keunggulan Kompetitif....	43
2.4.4 Hubungan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Keunggulan Kompetitif.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	46
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
3.3 Data Penelitian dan Sumber Data.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	48
3.5.1 Variabel Dependen .....	48
3.5.2 Variabel Independen .....	49
3.5.2.1 Fokus pada Pelanggan.....	49
3.5.2.2 Perbaikan Sistem Berkesinambungan .....	49
3.5.2.3 Pendidikan dan Pelatihan .....	50
3.5.2.4 Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan .....	50
3.6 Instrumen Penelitian.....	51
3.7 Analisis Data .....	51
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Identitas Ekologi <i>Desk and Coffee</i> .....	56
4.2 Sejarah Singkat <i>Ekologi Desk and Coffee</i> .....	56
4.3 Struktur Organisasi.....	58
4.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	59
4.4.1 Karakteristik Responden.....	59
4.4.2 Analisis Jawaban Responden.....	61
4.5 Analisis Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	65
4.5.1 Hasil Uji Validitas .....	65
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	66

4.6 Analisis Uji Hipotesis.....	67
4.6.1 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	68
4.6.2 Hasil Uji F.....	70
4.6.3 Koefisien Determinasi .....	70
4.6.4 Uji T.....	71
4.7 Pembahasan .....	72
4.7.1 Pengaruh Fokus Pelanggan Terhadap Keunggulan Kompetitif.....	72
4.7.2 Pengaruh Perbaikan Sistem Terhadap Keunggulan Kompetitif .....	73
4.7.3 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Keunggulan Kompetitif .....	75
4.7.4 Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Keunggulan Kompetitif .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	81
5.3 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	59
Tabel 4.2	Karakteristik Statistik Deskriptif .....	62
Tabel 4.3	Frekuensi Jawaban Responden .....	64
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.7	Hasil Uji F.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Statistik.....	84
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	84
2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
3. Hasil Uji Reliabilitas .....	86
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuisisioner .....	92
Lampiran 3 Kuisisioner .....	95